



## Overeenkomst voor zorg- en dienstverlening voor verpleeghuiscliënten

Stichting Florence, gevestigd te Rijswijk en hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw xxxx in de functie van xxxx, hierna te noemen Florence,

en

De heer/mevrouw xxxx, wonend op het adres xxxx, hierna te noemen cliënt.

Cliënt wordt bij het afsluiten van deze overeenkomst vertegenwoordigd door de heer/mevrouw xxxx wonende op het adres xxxx.

hebben het volgende afgesproken:

### Uitgangspunten zorg- en dienstverlening

1. De zorg- en dienstverlening van Florence omvat de aanspraken waar de cliënt op grond van het geïndiceerde zorgzwaartepakket in een geldig indicatiebesluit in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of andere wet- en regelgeving (zoals de Wet Maatschappelijke Ondersteuning) recht op heeft.
2. Florence biedt aan cliënt zorg- en dienstverlening. De inhoud van de zorg- en dienstverlening, wordt vastgelegd in het zorg(leef)plan dat samen met de cliënt ( of diens vertegenwoordiger) wordt opgesteld. Het zorg(leef)plan wordt zowel door de cliënt (of diens vertegenwoordiger) als door Florence ondertekend. In het zorg(leef)plan is onder andere vastgelegd welke diensten cliënt van Florence afneemt (inclusief omvang, tijdsduur, frequentie en doelstelling daarvan).
3. De zorg- en dienstverlening wordt minimaal twee maal per jaar geëvalueerd en wordt bijgesteld als de situatie of de ontwikkeling van de zorgvraag van de cliënt daar aanleiding toe geeft. Minimaal één maal per jaar leidt dit, zo nodig, tot een aanpassing/actualisatie van het zorg(leef)plan.

### Rechten en verplichtingen cliënt

4. a. Cliënt machtigt bij deze de heer/mevrouw xxxx wonend op het adres xxxx als vertegenwoordiger, indien cliënt niet meer zelf kan beslissen over zijn of haar verzorging.

- b. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voorzover cliënt een wettelijke vertegenwoordiger (mentor, curator of bewindvoerder) heeft.
- c. Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft en er geen mentor of curator is aangesteld, geldt in dat geval de vertegenwoordiging conform de WGBO. De echtgenoot/levensgezel kan als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Florence de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan Florence zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.
- d. Indien de cliënt zelf kan beslissen over zijn of haar verzorging, bespreekt Florence alle zaken rondom de verzorging uitsluitend met de cliënt zelf. Bij verslechtering van conditie van de cliënt worden, waar noodzakelijk, de zaken rondom de verzorging ook met de vertegenwoordiger besproken.
- e. Indien voor de cliënt een vertegenwoordiger is aangewezen, verlopen alle overleggen en communicatie rondom de verzorging van cliënt uitsluitend via deze vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger verzorgt de communicatie naar de overige familieleden van de cliënt.
5. Florence stelt de cliënt met ingang van **datum invullen** kamer / appartement **xxxx** van **locatie en plaats** invullen ter beschikking voor duurzaam verblijf.
  6. Cliënt geeft Florence toestemming om, indien dit voor het verlenen van goede zorg noodzakelijk is, overleg te voeren over de zorgverlening aan cliënt met andere zorgverleners.
  7. Cliënt is ervan op de hoogte en geeft toestemming voor het gebruik van zijn gegevens voor de verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor controles door daartoe bevoegde instanties zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars en Inspectie voor de Gezondheidszorg. Cliënt is ervan op de hoogte dat de gegevens van de metingen van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren kunnen worden gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering en dat gegevens van de metingen geanonimiseerd kunnen worden doorgeleverd aan derden.
  8. Als de geldende indicatie niet overeenkomt met de benodigde zorg, dan vraagt de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van Florence binnen zeven werkdagen na dit verzoek een nieuwe indicatie aan. Florence kan, op verzoek van cliënt, zorgen voor begeleiding bij het aanvragen van deze indicatie.
  9. De cliënt is een eigen bijdrage verschuldigd, conform de wettelijke regeling Eigen Bijdrage AWBZ. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen van de cliënt en wordt geheven door het CAK (Centraal Administratie Kantoor). De zorgaanbieder verstrekt het CAK de informatie om de eigen bijdrage te heffen.
  10. a. De cliënt betaalt, conform de AWBZ, de kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van zijn/haar kleding, tenzij de kleding extra snel vuil wordt door aandoening of ziekte. In dat geval komen de meerkosten van het vaker dan normaal wassen van de kleding voor rekening van Florence.  
b. Florence betaalt de kosten voor het wassen van het bedden- en linnengoed (handdoeken) van de cliënt.
  11. Florence verstrekt de cliënt, conform de AWBZ, dagelijks 3 maaltijden en voldoende drinken.

12. In geval van tijdelijke afwezigheid van cliënt vindt geen verrekening plaats van uitbetaalde broodmaaltijdvergoeding of boodschappenvergoeding. Ook wordt geen restitutie verleend over niet genoten maaltijden, zolang een eigen bijdrage verschuldigd is conform de AWBZ.
13. In geval van tijdelijke afwezigheid en/of vakantie van cliënt geldt voor vervangende thuiszorg op het vakantieadres het volgende:
  - a. Vervangende thuiszorg op het vakantieadres is voor eigen risico van de cliënt en wordt niet door Florence vergoed.

## **Rechten en verplichtingen Florence**

14. Florence garandeert dat zij verantwoorde zorg levert in overeenstemming met de algemeen geldende wet- en regelgeving en richtlijnen. Florence schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor de cliënt ten aanzien van zijn/haar eigen leefsituatie zo ruim zijn als redelijkerwijs mogelijk is. Florence respecteert en beschermt de autonomie en persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Florence legt klantwensen ten aanzien van de invulling van de primaire levensbehoeften vast in het zorgleefplan.
15. Florence geeft de cliënt gevraagd en ongevraagd informatie, bijvoorbeeld over de mogelijkheid om klachten in te dienen, over de huisregels die gelden bij het wonen in het verpleeghuis bij Florence en over de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden op deze overeenkomst.
16. Florence biedt zorg vanuit de volgende uitgangspunten:
  - a. Onze medewerkers zijn zich bewust van de verschillen tussen mensen en willen aansluiten bij de leefwereld van iedere individuele cliënt;
  - b. Onze medewerkers hebben oprechte aandacht en belangstelling voor de cliënt en diens mantelzorgers;
  - c. Onze dienstverlening richt zich niet alleen op de zorgbehoefte, maar ook op de ondersteuning van de cliënt bij het bevorderen van zijn/haar welbevinden. Van belang is dat de cliënt zijn/haar eigen leven zoveel mogelijk kan voortzetten.
17. Vastbinden (fixatie) met onrustbanden (Zweedse banden, Bratexbanden, autogordels e.d.), verpleegdekens en spanlakens wordt niet door Florence toegepast. Antipsychotica worden met de grootst mogelijke terughoudendheid voorgeschreven. Fixatie en antipsychotica leiden namelijk tot verzwakking van lichaam en geest en verhogen het risico op complicaties. In plaats van deze middelen te gebruiken, helpt Florence cliënten om lichamelijk en geestelijk zo fit mogelijk te blijven en zet Florence zich in voor een veilige en rustgevende leefomgeving. Vanwege gedrag, dat het gevolg is van een dementiesyndroom kunnen echter voor sommige mensen hulpmiddelen nodig zijn om hun veiligheid te waarborgen. In dat geval kiest Florence hulpmiddelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten en die zo min mogelijk ingrijpen in de kwaliteit van leven van de cliënt. Mocht Florence in een zeer uitzonderlijk geval voor een cliënt geen goede oplossing - zonder fixatie - vinden, dan schakelt Florence daarvoor externe deskundigen in.
18. Florence heeft voor de cliënt een collectieve brand- en inboedelverzekering en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor informatie over de voorwaarden en hoogte van deze collectieve verzekeringen kan de cliënt terecht bij de afdelings- of zorgmanager.

## **Duur en beëindiging van de overeenkomst**

19. Deze overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, namelijk voor de gehele periode dat de cliënt zorg- en diensten bij Florence afneemt. Cliënt dient gedurende deze periode een geldige indicatie te hebben.
20. Ingeval van revalidatie of screening, zal de cliënt, nadat het proces van revalidatie en/of screening is voltooid, gehouden zijn zijn/haar medewerking te verlenen aan een ontslag uit zijn/haar verblijf of overplaatsing naar een door Florence aangeboden passend alternatief, ongeacht of de cliënt nog een indicatie heeft.
21. De zorg- en dienstverlening door Florence zal in de volgende gevallen worden beëindigd:
  - a. als cliënt (of diens vertegenwoordiger) te kennen geeft geen behoefte meer te hebben aan de zorg- en dienstverlening van Florence;
  - b. als naar het oordeel van medewerkers van Florence de in het zorg(leef)plan vastgelegde doelstellingen van de zorg- en dienstverlening zijn gerealiseerd en er geen (medische) noodzaak (meer) is om de zorg- en dienstverlening voort te zetten;
  - c. als er geen (geldige) indicatie meer is voor de zorg- en dienstverlening;
  - d. als cliënt is overleden;
  - e. als van Florence op grond van gewichtige redenen niet meer gevraagd kan worden de zorg- en dienstverlening voort te zetten. Zodra Florence de zorg- en dienstverlening wil beëindigen op deze grond, zal cliënt geïnformeerd worden over de procedure die Florence volgt om de zorg- en dienstverlening stop te zetten.

## **Overige bepalingen**

22. Florence garandeert dat alle relevante wettelijke normen die van toepassing zijn op de zorg- en dienstverlening aan cliënt worden nageleefd. Hierbij gaat het onder meer om het vragen van toestemming voor er een behandeling wordt uitgevoerd, het geven van informatie over een behandeling (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst), de mogelijkheid om een klacht in te dienen (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector), de bescherming van persoonlijke gegevens (Wet Bescherming Persoonsgegevens) en de mogelijkheid van medezeggenschap (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen).
23. Cliënt en medewerkers van Florence zullen volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen met elkaar omgaan.
24. Op deze overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden sector VVT zorg met verblijf van toepassing.
25. Voor bepaalde vormen van zorg kunnen specifieke voorwaarden worden gesteld, bijvoorbeeld met betrekking tot het aanwezig werkmateriaal in de woning van cliënt en de veiligheid van medewerkers van Florence. Cliënt zal tijdig worden geïnformeerd als er specifieke voorwaarden van toepassing zijn. Daarnaast zijn ook de huisregels van toepassing.
26. Eén exemplaar van deze overeenkomst wordt door Florence bewaard in het dossier van cliënt. De cliënt ontvangt het andere exemplaar voor zijn eigen administratie.

27. Wijzigingen op deze overeenkomst komen uitsluitend schriftelijk tot stand.

Deze afspraken zijn in tweevoud gemaakt te **plaats invullen** op **datum invullen** en vervolgens ondertekend.

Naam Cliënt / Vertegenwoordiger\*

Naam Vertegenwoordiger Florence

Handtekening

Handtekening

De cliënt en/of diens vertegenwoordiger ontvangt tevens bij deze overeenkomst (aankruisen indien van toepassing):

- Addendum Begeleid wonen Verpleeghuis Mariahoeve
- Zorg(leef)plan (indien dit al is opgesteld)
- Algemene voorwaarden zorg met verblijf sector VVT, april 2010 (incl. addendum januari 2014)
- Huisregels
- Lijst inventarisgoederen van het appartement
- Introductiemap
- Reanimatiebeleid
- Overzicht van extra kosten die in rekening worden gebracht
- Brochure "Hebt u een klacht? Laat het ons weten!"
- Informatie medezeggenschap en cliëntenraad
- Cliëntenblad van de locatie en/of Florence Magazine
- Overzicht Service- en aanvullende diensten van de locatie
- Brochure CAK "Eigen bijdrage Zorg met verblijf"
- De wet BOPZ voor cliënt en familie (uitgave VWS 2002)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is